

REKLAMAČNÍ ŘÁD FIRMY UHLOSPOL s.r.o. Kladno

1. Co je možné reklamovat:

- a) Kvalitu dodávky co do množství prachu, podsítného, vody, hlušiny a jiných příměsí.
- b) Množství dodaného paliva.
- c) Jiné – například chování řidiče, sklopení dodávka na nevhodném místě, poškození majetku při skládání paliva nebo při zajištění na místo složení.

2. Kdy je možno reklamovat:

- a) Ihned v den dodávky, nejpozději do tří dnů na tel.: 0312-657565
606 343 130
731 104 474

- Při reklamaci kvality nechat uhlí pokud možno nesložené, pokud je nezbytné uhlí, či jiné zboží složit, učinit to tak, aby bylo zřetelné, co je reklamováno.
- Při reklamaci hmotnosti vůbec s palivem nemanipulovat ani ho částečně neuklízet.

- b) Reklamovat může zákazník i osobně v objednávkové kanceláři nebo na provozu ze kterého palivo obdržel. Reklamaci může poslat i doporučeným dopisem na sídlo firmy.

3. Firma UHLOSpol vyšle do tří dnů na reklamaci zodpovědného pracovníka, který reklamaci posoudí z hlediska oprávněnosti.

V případě uznání reklamace:

- a) Nabídne zákazníkovi slevu.
- b) Nabídne kompenzaci formou další dodávky.
- c) V případě odvozu složeného paliva zpět dohodne podmínky této akce (úhradu nákladů a úhradu přepravy)
- d) Hmotnostní reklamace se uznává pouze v případě, že s palivem nebylo manipulováno. Zákazník pak předem uhradí náklady na opětovné naložení, jízdu a převážení. V případě neoprávněné reklamace tyto náklady zůstávají firmě, v případě oprávněné reklamace jsou vráceny včetně zjištěného rozdílu a bonusu (z postihu zaměstnance, který záležitost zavínil).

4. Množství podsítného, vlhkosti, hlušiny, atd. jsou obsažena v katalogu dodavatelů, do kterého je zákazník oprávněn při reklamaci nahlédnout.

5. Závěrečná ustanovení:

- a) Na reklamaci musí být vystaven účetní doklad, nebo reklamační protokol.
- b) Reklamaci smí vyřizovat za firmu pouze oprávněná a poučená osoba.
- c) Na reklamačních dokladech musí zákazník podpisem potvrdit souhlas se způsobem vyřízení.